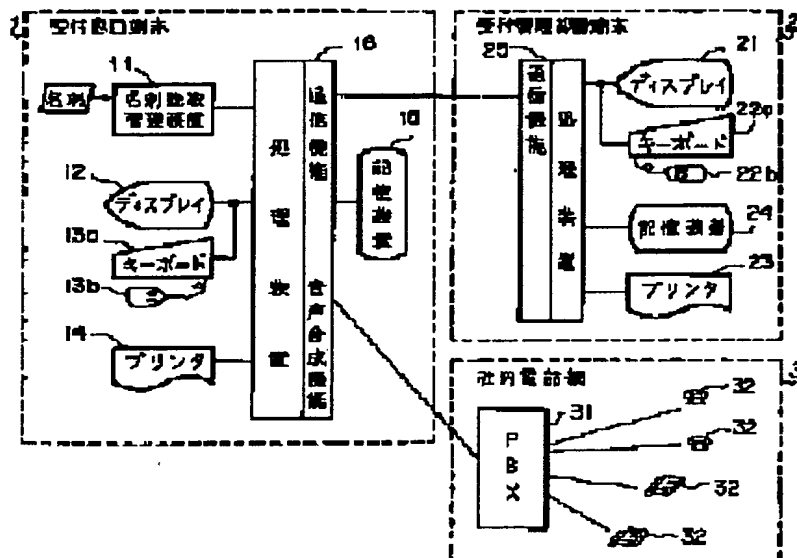


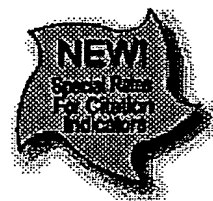
## MicroPatent® PatSearch FullText: Record 1 of 1

Search scop : USG USA EPA EPB WO JP; Full patent spec.

Years: 1971-2001

Text: Patent/Publication No.: JP07168889



[Download This Patent](#)[Family Lookup](#)[Citation Indicators](#)

[Go to first matching text](#)

**JP07168889 A2**  
**RECEPTION CONTROL SYSTEM**  
**HITACHI LTD**

**Inventor(s): ;KITAMURA TAKASHI**

**Application No. 05316624 JP05316624 JP, Filed 19931216,**

**Abstract:** PURPOSE: To save the labor in the reception work and to effectively arrange the reception members to offer the even reception service to the visitors by effectively performing a series of reception jobs including the identification through the reception of visitors and also collecting and controlling the information on the visitors in a unitary way even with no residence of the reception members at the window.

**CONSTITUTION:** A reception window terminal 1 is constituted of a visiting card read controller 11, a processor 16 which is connected to the device 11 via a communication line, a storage 15, a display 12, a keyboard 13a, a pointing device 13b and a printer 14. Then the terminal 1 contacts a desired visiting destination and guides a visitor to his interview place by the operation of the visitor himself. A reception control section terminal 2 generates and manages the appointment information on visitors and also the reference information and the service information needed for reception of visitors and then performs the substitute reception processing, etc., required when a desired opposite party is absent. Furthermore a group of telephone sets 32 of each section are connected to the terminal 1 by a private telephone network 3 and via a PBX 31 for transfer of the reception messages to the visitors.

**Int'l Class:** G06F01760; G06K00900



**Home**

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平7-168889

(43) 公開日 平成7年(1995)7月4日

(51) Int.Cl.<sup>8</sup>

G 0 6 F 17/60

G 0 6 K 9/00

識別記号

庁内整理番号

Z 9289-5L

F I

技術表示箇所

G 0 6 F 15/ 21

K

審査請求 未請求 請求項の数 1 O L (全 7 頁)

(21) 出願番号 特願平5-316624

(22) 出願日 平成5年(1993)12月16日

(71) 出願人 000005108

株式会社日立製作所

東京都千代田区神田駿河台四丁目6番地

(72) 発明者 北村 ▲敬▼士

神奈川県川崎市幸区鹿島田890番地の12

株式会社日立製作所情報システム事業部内

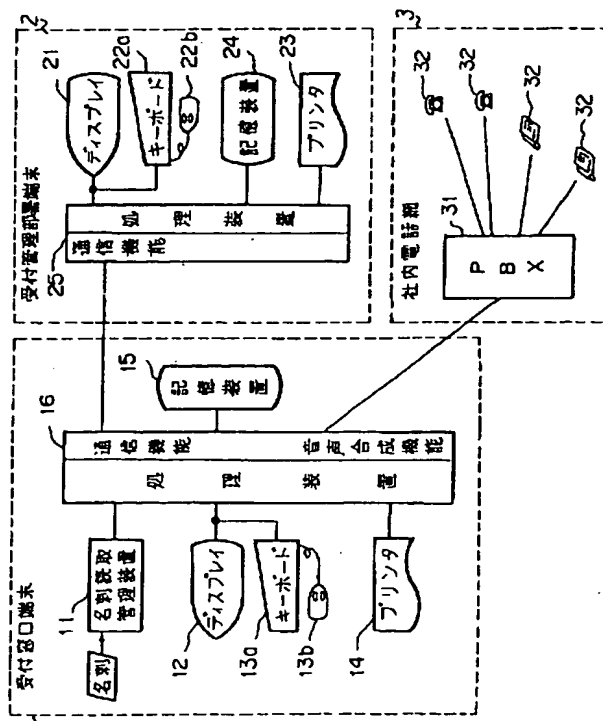
(74) 代理人 弁理士 磯村 雅俊

(54) 【発明の名称】 受付管理システム

(57) 【要約】

【目的】 受付担当者を窓口に着座させなくても、来客の識別から応対まで、一連の受付業務を効率的に行ない、訪問者情報の収集や管理も一元的に行なうことにより、受付業務の省力化や受付担当要員の効率的配置を実現し、来訪者へ均質な受付サービスを提供する。

【構成】 名刺読取管理装置11と、その装置11と通信路で接続された処理装置16、記憶装置15、ディスプレイ12、キーボード13a、ポインティングデバイス13b、プリンタ14とからなる受付受付窓口端末1を設け、訪問者自らの操作によって訪問希望先との連絡や面談場所の案内等を行なう。また、受付管理部署端末2は、訪問者に関するアポイント情報の作成や管理、訪問者の応対に必要な参考情報やサービス情報の作成・管理、訪問者の希望する相手先等が不在の場合等に必要ない代行応対の処理等を行なう。また、社内電話網3により、PBX31を介して各部署の電話機32群と受付窓口端末1を接続し、訪問者への応対メッセージの受渡しを行なう。



1

## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 挿入された名刺を読取る手段、読取った情報をもとに訪問者の所属および個人名を含む名刺内容を出力するとともに、訪問者への案内メッセージを含む情報を出力する手段、該案内メッセージに回答して訪問者が入力した情報を取り込む手段、訪問者へのメッセージ情報および予約を含む訪問者情報を蓄積する手段、音声合成手段、および、通信路と社内電話網を介し訪問者情報と予約内容に応じたサービスの指示情報を送信するように制御する手段を有する受付窓口端末と、該受付窓口端末と通信路を介して接続され、前記訪問者情報およびメッセージ情報を作成・更新して、該受付窓口端末に登録する手段を有する受付管理部署端末と、複数の電話機および該電話機と前記受付窓口端末を接続する交換機を有する社内電話網とから構成されたことを特徴とする受付管理システム。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【産業上の利用分野】 本発明は、事務所等の受付窓口における受付管理システムに関し、特に訪問者の来訪時に受付担当者の有無に関わらず、受付業務を遂行しうる受付管理システムに関する。

## 【0002】

【従来技術】 従来、事務所等の窓口においては、単数または複数の受付担当者を置いたり、あるいは受付窓口のカウント上等に呼び鈴やスイッチを置いて、この呼び鈴やスイッチを押すと受付管理部署に何らかのシグナルが発生して受付担当者が窓口に向いて来訪者に対応している。さらに、例えば特開平3-129990号公報に記載されているように、受付場所に撮像カメラを置いて来訪者を検知するとともに、訪問予定者に予め面談相手先の人物や部署の名称や電話番号等を記録したIDカードを保有させ、来訪者があった場合には、その来訪者のIDカードをカード読取機に読取らせて自動的に相手先の電話を呼び出す等の方法が知られている。また、特開平3-280182号公報に記載されている装置では、バーコード読取装置、印字装置等を備え、入門証のカードナンバーに基づいた入門データと出門データとを必要に応じてプリントアウトすることにより、入出門の管理を合理的に行なうとともに、各手続きを簡易かつ正確にし、外来受付業務を大幅な省力化を行なおうとしている。

## 【0003】

【発明が解決しようとする課題】 上記従来技術では、常時受付担当者を置く場合には、来訪者の有無に関わらず受付窓口受付担当者を在席させることが必要であり、また呼び出し制をとる場合においても、受付管理部署に担当者を常駐させることが必要であり、さらに前記のごとき無人受付の場合においても、来訪者が予め固有のIDカードを保有する必要があった。加えて、訪問者の受

2

付けに際しては、受付担当者は訪問者との間で名刺の受付・確認に始まり、面談希望者あるいは面談指定者の有無や在籍確認、アポイントの有無、面談相手先の在席確認や不在時の行先チェックあるいは代替者の有無、面談相手先への連絡や面談可否の確認、訪問者への用件確認、面談相手先から訪問者への伝達事項の伝達、応接室・会議室への訪問者の案内や案内情報の提供、さらには飲食サービスの手配や依頼、等の受付業務を常に遅滞無く的確に遂行しなければならず、特に受付担当者を有しない場合には、訪問者に不都合を感じさせることが少なくない。本発明の目的は、このような問題点を改善し、訪問者の来訪を受ける受付場所に、訪問者が容易に操作でき、訪問者との間で対話方式により種々のサービスを行なうことができる受付処理の自動化装置を設けることにより、訪問者の受付対応の煩わしさや待ち時間のロスを軽減し、受付管理部署の省力化に有効な受付管理システムを提供することにある。

## 【0004】

【課題を解決するための手段】 上記目的を達成するため、本発明の受付管理システムは、挿入された名刺を読取る手段（図1の11）、読取った情報をもとに訪問者の所属および個人名を含む名刺内容を出力するとともに、訪問者への案内メッセージを含む情報を出力する手段（図1の12、14）、その案内メッセージに回答して訪問者が入力した情報を取り込む手段（図1の13a、13b）、訪問者へのメッセージ情報および予約を含む訪問者情報を蓄積する手段（図1の15）、音声合成手段（図1の16）、および通信路と社内電話網を介し訪問者情報と予約内容に応じたサービスの指示情報を送信するように制御する手段（図1の16）を有する受付窓口端末（図1の1）と、その受付窓口端末と通信路を介して接続され、前記訪問者情報およびメッセージ情報を作成・更新して、その受付窓口端末に登録する手段を有する受付管理部署端末（図1の2）と、複数の電話機（図1の32）およびその電話機と前記受付窓口端末とを接続する交換機（図1の31）を有する社内電話網（図1の3）とから構成されたことに特徴がある。

## 【0005】

【作用】 本発明においては、受付窓口端末を訪問者自身が操作して来訪の通知や面談相手先の選択、面談相手先への連絡、等を画面を通じて対話的に行なう。すなわち、受付窓口端末では、ディスプレイ上に表示された案内メッセージに基づいて訪問者が自己の名刺を名刺読取管理装置に挿入すると、その装置が名刺をセンスして自動的に画像読取りを行ない、名刺の内容を認識して訪問者の所属する企業・団体名や個人名等の名刺情報を調製し、読取った名刺画像と名刺情報とをディスプレイ上に表示する。また、読取り完了後は初回訪問か否かによって名刺をその装置に付属する収納箱に収納または排出機構に排出するようにし、さらに、訪問者にキーボードや

50

ポインティングデバイスを使用して自己の名刺情報の確認・修正を行なわせ、希望の面談相手先を選択させる。こうして得られた名刺情報と予め記憶装置上に用意されたメッセージ情報とから音声合成機能によって訪問者の来訪に関する音声メッセージを作成し、社内電話網を通じて所望の面談相手先の電話に来客情報として伝達する。さらに、その訪問者が面談相手先との間でアポイント済みであって、面談相手先から前もって訪問予定者に関する来客予約や応接室・会議室予約あるいは飲食物等の提供依頼が行なわれている場合には、訪問者の名刺情報から該当者であるか否かを判別して所定サービス（応接室・会議室等への案内サービス、飲食サービス等）の手配あるいは各種の情報サービスの提供を自動的に行なう。一方、受付管理部署端末は、社内各部署からの依頼を受けて、訪問者に関する予約情報、応接室・会議室の案内情報、および組織・要員等に関する参照情報の作成・更新を行ない、それを前記受付窓口端末へ登録する。また、来訪者が指定する面談相手先が不在等の場合に受付代行を行なう。また、社内電話網により、前記受付窓口端末と各部署の電話機を交換機（PBX）を介して接続することにより、受付窓口端末からの来客メッセージを受信し、操作キーによる情報入力によって受付窓口端末との応答を可能とする。これにより、受付処理を自動化して受付管理部署の省力化を促進することができる。また、受付場所での操作で対話方式により種々のサービスを自動的に受けることができるため、訪問者にとっての受付対応の煩わしさや待ち時間のロスが軽減される。

#### 【0006】

【実施例】以下、本発明の一実施例を図面により説明する。図1は、本発明の一実施例における受付管理システムの構成を示すブロック図である。図1において、1は、企業等の受付窓口を設置される受付窓口端末を示し、11は、その受付窓口端末1の一部をなす名刺読取管理装置であって、装置内に読取った名刺を収納できる収納箱と名刺の排出が可能な排出機構を備えている。また、12は、名刺読取管理装置11で読取った名刺画像や名刺情報の表示を行なったり、定められた手順に従って訪問者に操作の案内メッセージを表示するためのディスプレイ、13aは、ディスプレイ上の表示情報に応じて訪問者が操作情報やデータの入力を行なうためのキーボード、13bは、入力補助手段として用いるポインティングデバイス、14は、ディスプレイ上の表示内容等をプリントするためのプリンタ、15は、訪問者の名刺情報や訪問情報、あるいは受付時の受付対応情報や訪問者が検索できる参考情報（例えば組織情報や要員情報等）を記憶するための記憶装置であり、16は、前記名刺読取管理装置、ディスプレイ、キーボード、ポインティングデバイス、プリンタ、記憶装置等の制御を行なうとともに、受付管理部署に設置する受付管理部署端末2と情報の送受信を行なったり、内部機能として具備する

音声合成機能を利用して生成した音声メッセージを社内電話網3に流すことのできる処理装置である。

【0007】また、受付管理部署端末2は、処理の内容を表示するディスプレイ21、データ入力のためのキーボード22a、補助入力手段としてのポインティングデバイス22b、管理資料等の出力のためのプリンタ23、各種の参考情報や訪問者情報記録のための記憶装置24、および前記周辺機器を制御しながら、受付窓口端末1と接続して各種のデータの処理を行なう処理装置25から構成されている。また、社内電話網3は、受付窓口端末1と回線で接続された交換機（PBX）31とそのPBX31に回線接続された複数の電話機32からなり、受付窓口端末1から送信される音声メッセージを受信するとともに、必要なキー応答を行なう。

【0008】次に、図2、図3の表示画面および図4～図8のフローチャートを用い、本実施例の処理について述べる。図2および図3は、本発明の一実施例における受付窓口端末の動作に対応してディスプレイ上に表示される画面の遷移を示す図、図4、図5は本発明の一実施例における窓口端末の動作手順を示すフローチャートである。本実施例のシステム立ち上げ時における初期画面は、図2（a）の通りである。訪問者は、来訪するとまず図2（a）の初期画面の指示に従って自己の名刺を名刺読取管理装置11に挿入する（ステップS1）。

【0009】一方、処理装置16は、常に名刺読取管理装置11に名刺が挿入されたか否かを監視しており、名刺の挿入がセンスされると、名刺読取管理装置11の自動読取機構の作動を開始させ、図2（b）のように、読取った名刺情報を画像情報としてディスプレイ画面に表示するとともに、文字認識の処理を行なって、同じくディスプレイ上の指定位置に、読取った所属企業・団体名と氏名を名刺文字情報として表示する（ステップS2）。これらの読取られた名刺画像情報および名刺文字情報は、同時に記憶装置15に記憶される。その際、ディスプレイ画面上の名刺文字情報に関しては、前もって訪問者に文字認識にミスがないか否かをチェックさせ、ミスがある場合にはキーボード13aおよびポインティングデバイス13bを操作して訂正させる（ステップS3）。この後、処理装置16は、ディスプレイ12上に名刺画像情報と名刺文字情報とからなる名刺情報を表示し、訪問者に対して、今回の訪問が初めてか否かの問合せメッセージを表示し、キーボード13aおよびポインティングデバイス13bを使用して応答させる（ステップS4）。その応答が初回を示すものである場合、読取った名刺は名刺読取管理装置11の名刺収納箱に収納される（ステップS5）。また、応答が再訪であった場合には、読取った名刺は名刺読取管理装置11の排出機構を通じて排出し、訪問者に返却される（ステップS6）。

【0010】次に、処理装置16は、図2（c）のよう

に、ディスプレイ画面を通して訪問者に面談相手先とアポイント済みか否かの問合せを行ない（ステップS7）、アポイント済みならば、面談相手先の部署名および氏名をキーボード13aおよびポインティングデバイス13bを使用して入力させる（ステップS8）。また、アポイントがない場合でも（ステップS7）、訪問者において希望する部署名や相手先氏名等がわかっている場合には、その情報をキー入力させる（ステップS18、S19）。また、アポイント指定が「無し」で、相手先の指定も「無し」の場合（ステップS7、S18）、システムはディスプレイ画面上に用件内容の問合せメッセージを表示して訪問者に用件情報を入力させるとともに（ステップS22）、さらに面談相手先選択のための参考情報として、社内の組織情報や要員情報等の参考情報の表示を希望するか否かの問合せを行なう（ステップS23）。その結果、訪問者の応答が参考情報の表示希望の場合（ステップS23）、システムは予め定めた許容範囲で組織情報や要員情報の表示を行ない、ディスプレイ画面上の表示内容から希望する組織名や要員名を選択させ（ステップS25）、希望の相手先が選択された場合には、選択された面談相手先への連絡処理に移行する（ステップS11）。また、表示の組織情報や要員情報にも希望する相手先がなかったり、あるいは、もともと組織情報や要員情報の表示を希望しなかった場合には（ステップS25）、システムは訪問者をそのまま待機させるとともに、受付管理部署を相手先として訪問者の来訪情報を伝達し、受付担当者呼び出しに対応させる（ステップS26、S27）。以上の処理に関して、訪問者が当初から名刺を所有していなかった場合においても、訪問者は受付窓口端末1の初期画面（図2（a））のガイダンスに従って指定のキー操作を行なうことにより、キーボード13aおよびポインティングデバイス13bを使用して自己の所属企業名や氏名を直接入力できるようになり、この入力情報によって直ちにアポイント・チェックの処理に移ることができる。

【0011】こうして、訪問者の選択により相手先が確定すると、処理装置16はその訪問者の諸情報を記憶装置15に記憶するとともに、選択された相手先をキー情報として、記憶装置15上に予め収録されているアポイント済み訪問者の予約ファイルを検索し、その相手先の予約情報があるか否かをチェックする（ステップS9）。その結果、訪問者がアポイント済みであって、面談相手先の設定や、応接室あるいは会議室の予約、飲食サービスの手配等が行なわれている場合、処理装置16は、その手配情報にもとづいてディスプレイ12上に、図3（d）のように、所定の受付メッセージや面談場所の予約案内情報を表示するとともに、訪問者が希望する場合にはプリンタ14から面談場所の案内図等を印刷出力し、また予約情報に飲食サービスの依頼条件が設定されている場合には、関係部署に飲食サービスの提供依頼

を行ない、併せてPBX31を介して面談相手先の電話機32に対し、例えば「只今、〇〇〇会社の〇〇様がお見えになりました。第〇応接室にお通ししてあります。」等の所定の合成された音声メッセージを送出する（ステップS10）。ここで会社名や個人名は名刺読取りにより認識された文字情報を音声処理したものであり、他は予め記憶装置15上に登録されたメッセージの音声情報である。

【0012】また、訪問者に対し選択された相手先から予約情報の事前手配が行なわれていなかった場合には（ステップS9）、処理装置16は、その訪問者に対して、図3（e）のように、待機依頼のメッセージを表示するとともに、指定の相手先電話機32に対して訪問者の所属企業名および氏名を付加した、例えば「只今、〇〇〇会社の〇〇様がお見えになりました。すぐカウンタまでおいで下さい。なお、応接室または会議室が必要ならば〇〇キーを押してそのままお待ち下さい。」等の来客発生の音声メッセージを合成して送出し、相手先の在席確認を行なうとともに相手先からの応答を待つ（ステップS11、S12）。その相手先電話機32からの応答が、応接室・会議室の手配依頼や飲食サービスの依頼等を指定するものである場合には、直ちに必要な手配処理を行なって、その手配結果の情報をその相手先電話機32に返送するとともに、待機中の訪問者に対しては、所定の案内情報をディスプレイ画面上に表示して伝達する（ステップS13、S14）。また、相手先電話機32からの応答が、単に「待ち」を指示するものである場合には、ディスプレイ画面上に「そのまましばらくお待ち下さい。」や「只今、〇〇が参ります。」等のメッセージを表示して訪問者に伝達する。

【0013】また、相手先電話機32からの応答が、指定された面談者の不在を知らせるものである場合、処理装置16はディスプレイ12上に、図3（f）のように、指定者不在のメッセージを表示して、訪問者に代替者でよいか否かの問合せを行ない、応答を待つ（ステップS15、S16、S17）。その訪問者からの応答が代替者希望の場合、処理装置16は再度、選択された相手先電話機32に、代替者希望の音声メッセージを伝達し、応答を待つ。その相手先電話機32からの応答が「承知」応答の場合、処理装置16はディスプレイ画面上に「只今、代わりの者が参ります。」等のメッセージを表示して訪問者に知らせる。また、相手先電話機32からの応答が「代替者不可」の応答の場合には、処理装置16はディスプレイ画面上に「只今受付担当を呼びますので、いましてしばらくお待ち下さい。」等のメッセージを表示して訪問者に待機依頼を行なうとともに、受付管理部署の受付管理部署端末2のベルを鳴動させながらディスプレイ画面に受付応対依頼メッセージを表示し、受付担当者を受付窓口呼び出す。また、代替者に関する訪問者からの応答が代替者不要の応答であった場合には、処

理装置 16 はディスプレイ 12 上に「最初の画面に戻ります。」等のメッセージを表示してコントロールを初期画面に戻す。

【0014】図 6 および図 7 は、本発明の一実施例における受付管理部署端末における概略処理を示すフローチャートである。本実施例の受付管理部署端末 2 には、図 6 に示すように、訪問者の来訪時に参考情報として必要な組織情報や要員情報等や、訪問者へのサービス情報として必要な応接室・会議室等の案内情報や飲食サービス提供のためのメニュー情報等が、常に最新の状態で登録・更新されている（プロセス P1, P2）。また、同時に、予め訪問者と面談相手先との間で取り交わされたアポイント情報や、そのアポイントに関連して対応部署から提供された予約情報が登録されている（プロセス P3）。この受付管理部署端末 2 に登録されている参考情報や案内情報ならびに予約情報は、同時に受付窓口端末 1 にも複写あるいは登録される。なお、受付管理部署端末 2 へのこれら諸情報の登録は、受付管理部署自身の情報収集や各部署からの情報提供にもとづいて、受付管理部署において入力データを作成し、受付管理部署端末 2

2 に入力することにより行なわれる。

【0015】また、受付管理部署では、各部署での対応者不在あるいは訪問者の状況により、受付窓口における対応を分担する。このため、受付窓口端末 1 は、処理の条件に応じて受付管理部署端末 2 に割り込み操作を行ない、受付対応依頼のメッセージを送信し、受付担当者の窓口での対応を依頼する。例えば、訪問者の来訪目的が、受付管理部署の要員に対するものであってアポイント受付が行なわれている場合には、各部署対応の受付処理と全く同様に社内電話網を通して行なわれるが、他の場合には、受付管理部署端末 2 のディスプレイ 21 に所定のメッセージ、例えば「只今、お客様がありました。対応者不在のため、すぐ受付まで来て下さい。」等のメッセージを表示して依頼する内容を知らせるとともに、端末付属のベルを鳴らして担当の注意を喚起する。受付管理部署端末 2 は、受付窓口端末 1 から割り込み要求を受付けると、まずその要求の内容が、受付管理部署向けの訪問者来訪連絡かあるいは受付代行要求かの識別を行ない、訪問者来訪連絡の場合には、訪問者の所属企業・団体名や氏名と、訪問者が面談相手先を指定している場合にはその対象者の氏名を表示し、指定していない場合には対象者氏名を省略して、ディスプレイ 21 上にメッセージを表示する（プロセス P4 (a)）。また、その割り込み要求の内容が他部署の受付代行要求であった場合には、ディスプレイ 21 上に訪問者の所属企業・団体名や氏名を表示するとともに、訪問者が要求した面談相手先の組織名および相手先像と対応不能理由等を表示する（プロセス P4 (b)）。何れの場合においても、端末操作者がキーボード 22a あるいはポインティングデバイス 22b を利用して応答コードを入力すると、その応

答コードに対応して、受付管理部署端末 2 が受付窓口端末 1 に所定のメッセージを送信し、受付窓口端末 1 のディスプレイ 12 に表示されて訪問者に伝達される。

【0016】また、受付管理部署端末 2 は、一定サイクル毎に、受付窓口端末 1 から受付情報として収録された訪問者の受付履歴情報を受取って内容の分析を行なうとともに、定期的に統計表や管理資料の作成を行なう（プロセス P5）。

【0017】図 8 は、本発明の一実施例における窓口端末と面談相手先電話との応答処理の概略を示すフローチャートである。受付窓口端末 1 から PBX 31 を介して各部署の電話機 32 と接続される社内電話網 3 においては、受付窓口端末 1 で合成・送出される音声メッセージを受けて、対応する社内電話機 32 がコールされ、音声メッセージが受信される。この音声メッセージには、合成された伝達メッセージとともに、受信者が該当する電話機の電話ボタンをキータッチ操作することにより応答操作を行なわせる応答指示メッセージが組み込まれており、受信者はその応答指示メッセージの指定に従ってボタン操作を行ない、受付窓口端末 1 と対話しながら必要な処理を進めるものである。社内電話機 32 の接続に際しては（ステップ S51）、接続時に対象とする電話機 32 が液晶表示付きのものか否かを受付窓口端末 1 で判別し（ステップ S52）、液晶表示付きの場合には、音声メッセージと同一の内容を持つ応答機能付き文字メッセージを送信して液晶ディスプレイに表示する（ステップ S53, S54）。この後、受信者からの応答メッセージを受け取り、所定の処理を行なう（ステップ S55, S56）。なお、受付窓口端末 1 には、その内部に、液晶表示機能の有無を識別しうる PBX 31 と接続された各部署の電話機 32 の選択テーブルを有する。

【0018】

【発明の効果】本発明によれば、訪問者は、受付担当者の有無に関らず来意を告げることができるとともに、面談希望先等の選択や連絡も受付担当者の手を煩わせることなく行なうことができる。一方、訪問者の受入側においても、受付担当者を窓口に着駐させなくても、来客の識別から対応まで、一連の受付業務を効率的に行なうことができ、かつ訪問者情報の収集や管理も一元的に行なえるため、受付業務の省力化や受付担当要員の効率的配置あるいは来訪者への均質なサービスの提供に大きな効果がある。

【図面の簡単な説明】

【図 1】本発明の一実施例における受付管理システムの構成を示すブロック図である。

【図 2】本発明の一実施例における受付窓口端末の動作に対応してディスプレイ上に表示される画面の遷移を示す図の一部である。

【図 3】本発明の一実施例における受付窓口端末の動作に対応してディスプレイ上に表示される画面の遷移を示

す図の一部である。

【図4】本発明の一実施例における窓口端末の動作手順を示すフローチャートの一部である。

【図5】本発明の一実施例における窓口端末の動作手順を示すフローチャートの一部である。

【図6】本発明の一実施例における受付管理部署端末における概略処理を示すフローチャートの一部である。

【図7】本発明の一実施例における受付管理部署端末における概略処理を示すフローチャートの一部である。

【図8】本発明の一実施例における窓口端末と面談相手先電話との応答処理の概略を示すフローチャートである。

【符号の説明】

- 1 受付窓口端末
- 2 受付管理部署端末
- 3 社内電話網

\* 11 名刺読取管理装置

12 ディスプレイ

13 a キーボード

13 b ポインティングデバイス

14 プリンタ

15 記憶装置

16 処理装置

21 ディスプレイ

22 a キーボード

22 b ポインティングデバイス

23 プリンタ

24 記憶装置

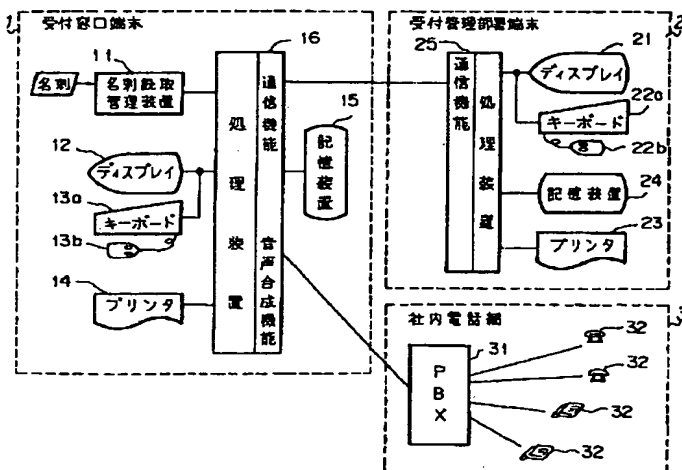
25 処理装置

31 交換機 (PBX)

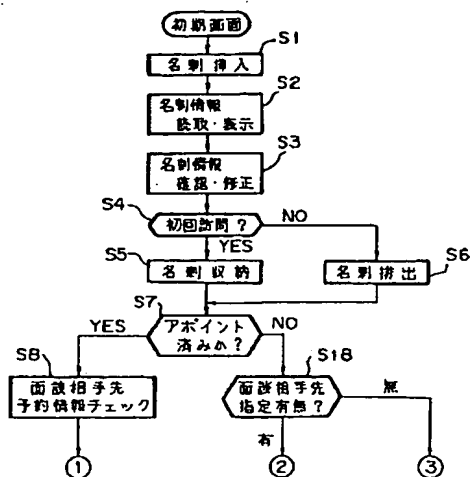
32 電話機

\*

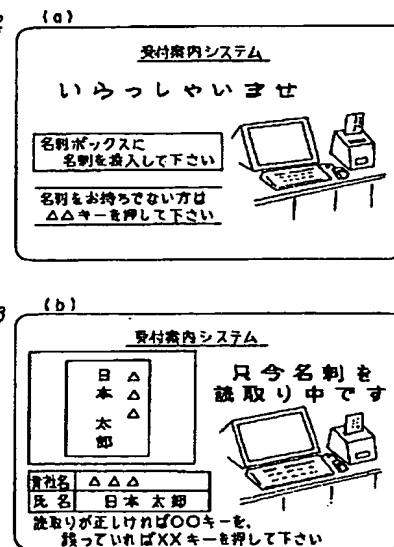
【図1】



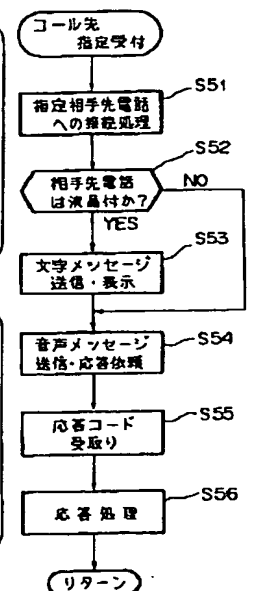
【図4】



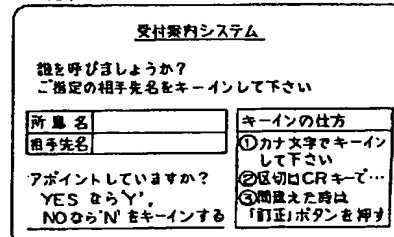
【図2】



【図8】



(c)





【図3】

(d)

**受付案内システム**

よくおいで下されました  
只今、〇〇〇〇へ連絡しております

△△階〇〇室へ  
おいでの上  
お待ち下さい

「印刷」ボタンを押すと、  
案内図がプリントされます

部屋案内図 △△階

(e)

**受付案内システム**

よくおいで下されました

只今、〇〇〇〇が参りますので  
このまましばらく  
お待ち下さい

(f)

**受付案内システム**

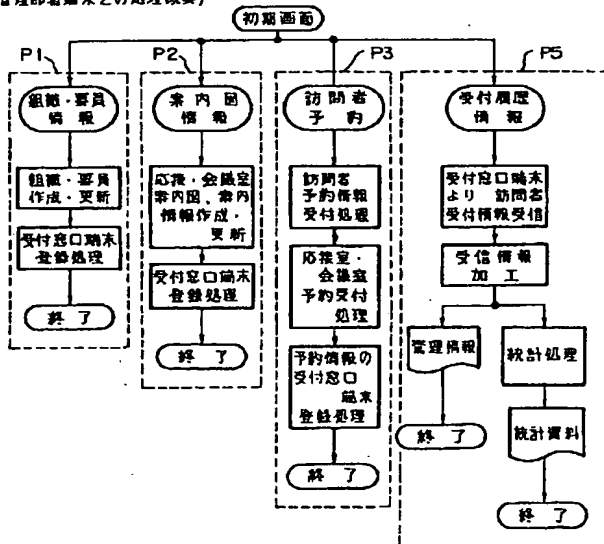
よくおいで下されました

ご指定の〇〇〇〇は、只今外出しております  
代わりの者でよろしいでしょうか

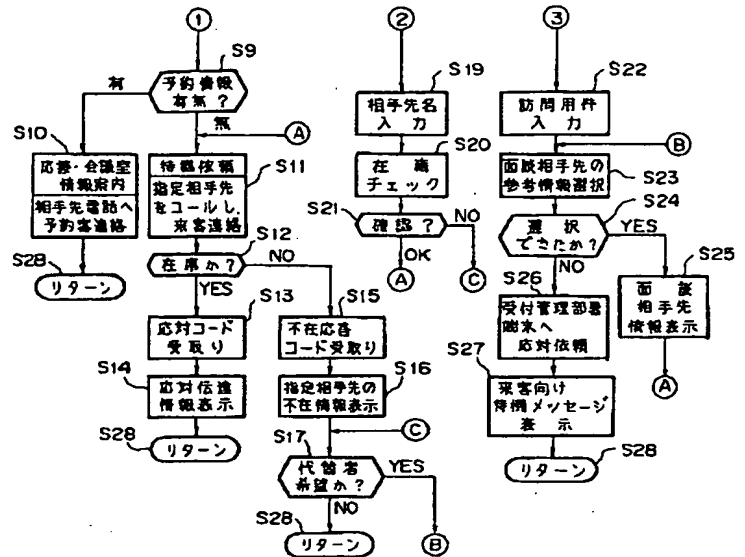
よろしければ「Y」を、  
必要ならば「N」をキーインして下さい

【図6】

(受付管理部端末2の処理概要)



【図5】



【図7】

